

## ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAN KEBUN RAYA BOGOR

Sutarsyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pustakawan Madya pada Perpustakaan Kebun Raya Bogor-LIPI

Email : sutarsyah2@yahoo.com

### ABSTRAK

Perpustakaan KRB merupakan tempat penyimpanan informasi kelembagaan (*local content*) berbagai publikasi kebun raya dalam bentuk buku dan jurnal. Publikasi tersebut perlu diinformasikan kepada masyarakat. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka dalam mendapatkan informasi tentang perkebunrayaan, Unit Perpustakaan menyebarkan kuesioner kepada para pemustakanya dari bulan Januari - Desember 2012. Dari 150 kuesioner yang telah disebarkan terkumpul 120 kuesioner. Kuesioner yang terkumpul kemudian diolah, ditabulasi dan dianalisis. Responden yang menyatakan baik tentang fasilitas dan kenyamanan ruang sebanyak 76 persen. Hal ini dimungkinkan karena sarana dan prasarana yang telah tersedia sudah cukup memenuhi keinginan pemustaka. Sebanyak 69 persen dari total responden sudah dapat menggunakan buku tamu elektronik dengan mudah. Responden yang menyatakan jam kunjungan baik sebanyak 73 persen, artinya jam kunjungan sudah sesuai dengan harapan pemustaka Perpustakaan. Pemustaka yang menyatakan bahwa koleksi perpustakaan kurang sebanyak 18 orang. Hal ini dikarenakan pada tahun 2011-2012, Perpustakaan tidak memiliki dana untuk pembelian buku luar negeri. Responden yang menyatakan layanan staf perpustakaan kepada pemustaka baik berjumlah 85 orang, yang menyatakan istimewa 30 orang. Dari hasil analisis kepuasan pemustaka di atas maka dapat disimpulkan bahwa, secara umum pemustaka merasa puas dengan layanan Perpustakaan KRB. Namun masih perlu ditingkatkan jumlah dan jenis koleksinya, serta terus dilakukan peningkatan kompetensi petugas perpustakaannya baik melalui diklat, magang maupun pendidikan yang lebih tinggi. Dengan demikian petugas perpustakaan akan semakin profesional dalam melayani kebutuhan pemustaka.

**Keywords :** User satisfaction, Bogor Botanical Garden Library, User library

### Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan informasi di Kebun Raya Bogor (KRB) kepada para pelanggannya, dalam hal ini unit Perpustakaan sebagai sarana penyimpanan (*repository*), pelayanan (*service*), dan penyebarluasan informasi perkebunrayaan (*dissemination*), berkepentingan untuk mendukung program tersebut di atas.

Perpustakaan KRB merupakan tempat penyimpanan informasi kelembagaan (*local content*) berbagai publikasi kebun raya dalam bentuk buku dan jurnal. Publikasi tersebut perlu diinformasikan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauhmana pemustaka puas dalam mendapatkan informasi tentang perkebunrayaan, Unit Perpustakaan menyebarkan kuesioner kepada para pemustakanya dari bulan Januari - Desember 2012. Dari 150 kuesioner yang telah disebarkan terkumpul 120 kuesioner. Kuesioner yang terkumpul kemudian diolah, ditabulasi dan dianalisis.

### Kenyamanan Ruang Perpustakaan

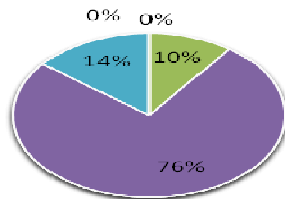
Kenyamanan ruang di perpustakaan adalah hal yang sangat penting dalam menunjang layanan perpustakaan kepada para pemustakanya. Pengelola perpustakaan berkewajiban menata dan memelihara ruang perpustakaan nyaman dan sehat mungkin, agar dapat menarik banyak pemustaka dan membuat mereka betah berada di Perpustakaan. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan Melcalf (1965) bahwa ruang dalam sebuah gedung seharusnya dirancang nyaman mungkin, karena hal itu sangat berpengaruh bagi kondisi psikologis (kejiwaan) orang yang berada di dalamnya, faktor kenyamanan tersebut nantinya akan berpengaruh juga pada konsentrasi para pengguna dalam melakukan aktifitasnya. Oleh karena itu menurut Sulisty-Basuki (1991) penyelenggara perpustakaan harus memperhatikan letak perpustakaan, bentuk ruang, penataan perabot dan perlengkapan, alur petugas dan pengguna, penerangan.

Oleh karena perpustakaan berhubungan dengan masyarakat luas, maka sebuah perpustakaan harus didesain dan dirancang dengan matang agar dapat menarik pemustaka sebanyak mungkin dan dapat menciptakan tempat yang nyaman dan aman. Tabel 1. menyajikan jawaban responden atas pertanyaan tentang fasilitas dan kenyamanan ruang perpustakaan.

Tabel 1. Pendapat Responden tentang Fasilitas dan Kenyamanan Ruang Perpustakaan

Tingkatan Bulan	1 (Buruk)	2 (Kurang)	3 (Sedang)	4 (Baik)	5 (Istimewa)
Januari	0	0	0	10	0
Februari	0	0	0	9	1
Maret	0	0	2	7	1
April	0	0	1	8	1
Mei	0	0	1	9	0
Juni	0	0	0	8	2
Juli	0	0	0	9	1
Agustus	0	0	1	7	2
September	0	0	3	6	1
Oktober	0	0	3	3	4
November	0	0	1	6	3
Desember	0	0	0	9	1
Total	0	0	12	91	17

Berdasarkan Tabel 1 dan Grafik 1 tentang fasilitas dan kenyamanan ruang perpustakaan hasilnya menunjukkan sebanyak 91 orang menyatakan baik, atau 76 persen dari total responden, hal ini sangat dimungkinkan karena sarana dan prasarana yang telah tersedia di Perpustakaan KRB sudah cukup memenuhi keinginan pemustaka. Responden yang menyatakan istimewa sebanyak 17 orang atau 14 persen, hal ini dimungkinkan bagi beberapa pemustaka khususnya yang berasal dari daerah. Mereka menyatakan fasilitas ruang perpustakaan sangat memuaskan. Sedangkan yang menyatakan sedang sebanyak 12 orang atau sebesar 10 persen, hal ini dimungkinkan karena belum tersedianya sarana audiovisual di perpustakaan.



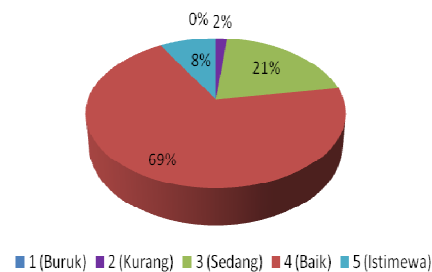
Grafik 1. Kepuasan Pelanggan Perpustakaan terhadap Fasilitas dan Kenyamanan Ruang Perpustakaan

### Ketersediaan Buku Tamu Elektronik

Untuk memudahkan dan mempercepat proses layanan informasi di perpustakaan, layanan buku tamu di Perpustakaan KRB sudah tidak lagi menggunakan buku tamu tercetak/buku tulis. Buku tamu elektronik adalah sebuah *database* untuk memudahkan pemustaka memasukkan/menuliskan identitas diri pada saat berkunjung ke perpustakaan. Buku tamu elektronik ini juga multifungsi, selain untuk mengisi buku tamu, juga berfungsi sebagai katalog elektronik sehingga memudahkan pemustaka untuk mencari atau mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Fungsi lainnya dari buku tamu elektronik ini adalah memudahkan dan mempercepat pengelola perpustakaan untuk mendapatkan data pengunjung setiap hari, sehingga memudahkan dalam mengevaluasi tingkat kunjungan dan memudahkan membuat laporan bulanan di perpustakaan. Berikut dijelaskan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para pemustaka tentang kemudahan menggunakan buku tamu elektronik.

Tabel 2. Pendapat Responden tentang Kemudahan Menggunakan Buku Tamu Elektronik di Perpustakaan

Tingkatan Bulan	1 (Buruk)	2 (Kurang)	3 (Sedang)	4 (Baik)	5 (Istimewa)
Januari	0	0	0	10	0
Februari	0	0	0	9	1
Maret	0	0	0	8	2
April	0	0	5	5	0
Mei	0	0	3	7	0
Juni	0	0	3	7	0
Juli	0	0	1	9	0
Agustus	0	0	1	8	1
September	0	2	3	5	0
Oktober	0	0	4	3	3
November	0	0	1	7	2
Desember	0	0	4	5	1
Total	0	2	25	83	10



Grafik 2. Kemudahan Menggunakan Buku Tamu Elektronik di Perpustakaan

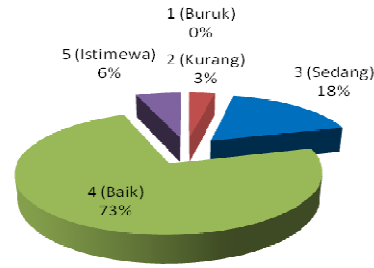
Kemudahan menggunakan buku tamu elektronik di perpustakaan, pemustaka yang menyatakan baik sebanyak 83 orang, atau sebesar 69 persen pemustaka sudah dapat menggunakan buku tamu elektronik dengan mudah. Yang menyatakan sedang sebanyak 25 orang, yang menyatakan istimewa 10 orang, hal ini karena nama pemustaka akan muncul apabila mereka telah mengisi buku tamu. Selain itu sebagian besar perpustakaan atau lembaga yang pernah dikunjungi mereka, masih banyak yang menggunakan buku tamu tercetak/manual. Sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 2 orang, hal ini disebabkan pemustaka tidak terbiasa menggunakan komputer.

### Jam Kunjungan di Perpustakaan

Jam kunjungan di perpustakaan KRB adalah rentang waktu dimana pemustaka dapat memanfaatkan informasi di dalam Perpustakaan. Perpustakaan buka dari mulai hari Senin sampai dengan Kamis pukul 8.00 sampai dengan pukul 15.30 dan waktu istirahat pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.00. Sedangkan untuk hari Jumat perpustakaan buka pukul 9.30 sampai dengan pukul 16.00 dan waktu istirahat pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.30. Hari Sabtu dan Minggu libur. Berikut hasil dari penyebaran kuesioner tentang jam kunjungan di perpustakaan KRB.

Tabel 3. Pendapat Responden tentang Jam Kunjungan di Perpustakaan

Tingkatan Bulan	1 (Buruk)	2 (Kurang)	3 (Sedang)	4 (Baik)	5 (Istimewa)
Januari	0	2	3	5	0
Februari	0	0	1	8	1
Maret	0	0	1	8	1
April	0	0	1	9	0
Mei	0	0	3	7	0
Juni	0	0	2	8	0
Juli	0	0	1	9	0
Agustus	0	0	5	5	0
September	0	0	3	7	0
Oktober	0	1	0	7	2
November	0	0	1	7	2
Desember	0	1	0	8	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>88</b>	<b>7</b>



Grafik 3. Jam Kunjungan di Perpustakaan

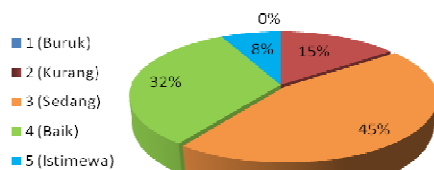
Untuk jam kunjungan di perpustakaan, pemustaka yang menyatakan baik sebanyak 88 orang, atau 73 persen jam kunjungan sudah sesuai dengan harapan pemustaka, 21 orang menyatakan sedang, 7 orang menyatakan istimewa, 4 orang menyatakan kurang, karena beberapa pemustaka mengharapkan hari Sabtu dan Minggu buka, agar mereka bisa membawa putra putri mereka membaca di Perpustakaan KRB.

### Koleksi Perpustakaan

Koleksi bahan pustaka harus berorientasi pada keperluan pemustaka di organisasi induknya, baik dalam subyek maupun jenisnya. Untuk di perpustakaan khusus di lembaga penelitian seharusnya lebih menekankan pada langganan majalah ilmiah daripada *textbook* (Tjitropranoto, 1992). Mengacu pada pernyataan di atas koleksi pustaka di perpustakaan sudah berorientasi pada keperluan pengguna yaitu di bidang botani dan perkebunrayaan dalam bentuk *textbook*, namun Perpustakaan KRB tidak berlangganan majalah ilmiah luar negeri sebagai media layanan informasi mutakhir kepada pemustaka. Perpustakaan KRB tidak memiliki anggaran pembelian buku dengan jumlah besar bahkan pengelola Perpustakaan tidak mengetahui jumlah anggaran untuk perpustakaan setiap tahunnya. Selama ini pengadaan bergantung pada hadiah dan pertukaran. Pendanaan setiap tahun untuk pembelian buku dan majalah dalam negeri. Untuk pembelian buku luar negeri pendanaan bersumber dari dana tematik dengan waktu yang tidak menentu. Berikut hasil kuesioner kepuasan pemustaka terhadap koleksi pustaka perpustakaan.

Tabel 4. Pendapat Responden tentang Koleksi Perpustakaan

Tingkatan Bulan	1 (Buruk)	2 (Kurang)	3 (Sedang)	4 (Baik)	5 (Istimewa)
Januari	0	4	4	2	0
Februari	0	1	5	4	0
Maret	0	1	4	5	0
April	0	0	3	7	0
Mei	0	0	5	5	0
Juni	0	1	7	2	0
Juli	0	4	6	0	0
Agustus	0	1	5	3	1
September	0	0	7	3	0
Oktober	0	2	3	1	4
November	0	0	1	6	3
Desember	0	4	4	1	1
Total	0	18	54	39	9



Grafik 4. Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan dengan Koleksi Pustaka Perpustakaan KRB

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner terhadap koleksi buku, majalah, jurnal dan koleksi Perpustakaan lainnya, diperoleh data sebagai berikut: pengguna yang menyatakan sedang 54 orang, yang menyatakan baik sebanyak 39 orang, dan yang menyatakan kurang 18 orang. Hal ini dikarenakan sejak tahun 2011 sampai dengan tahun 2012, Perpustakaan tidak memiliki dana untuk pembelian buku luar negeri. Kebun Raya Bogor sebagai lembaga penelitian, perlu didukung oleh sumber-sumber informasi ilmiah yang mutakhir dan relevan dengan kebutuhan pemustaka. Kemutakhiran informasi akan berdampak pada kualitas penelitian dan publikasi karya tulis peneliti.

#### Pelayanan Staf Perpustakaan

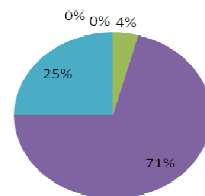
Perpustakaan KRB sebagai perpustakaan khusus, seharusnya lebih mengutamakan pengguna yang berasal dari organisasi induknya. Namun dalam era informasi dan globalisasi dewasa ini, perpustakaan dituntut untuk bisa melayani masyarakat umum. Tuntutan ini tentu mempengaruhi juga komposisi koleksi, cara layanan dan kegiatan lain

dari Perpustakaan KRB. Berikut hasil dari penyebaran kuesioner terhadap layanan petugas perpustakaan.

Tabel 5. Pendapat Responden terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan

Tingkatan Bulan	1 (Buruk)	2 (Kurang)	3 (Sedang)	4 (Baik)	5 (Istimewa)
Januari	0	0	0	9	1
Februari	0	0	0	5	5
Maret	0	0	0	5	5
April	0	0	0	10	0
Mei	0	0	0	10	0
Juni	0	0	0	8	2
Juli	0	0	0	8	2
Agustus	0	0	0	8	2
September	0	0	2	7	1
Oktober	0	0	3	3	4
November	0	0	0	7	3
Desember	0	0	0	5	5
Total	0	0	5	85	30

■ 1 (Buruk) ■ 2 (Kurang) ■ 3 (Sedang) ■ 4 (Baik) ■ 5 (Istimewa)



Grafik 5. Hasil Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Petugas Perpustakaan

Pemustaka yang menyatakan bahwa pelayanan staf Perpustakaan kepada pemustaka baik berjumlah 85 orang, yang menyatakan istimewa 30 orang. Hal ini sejalan dengan motto Perpustakaan KRB "Kami Layani Anda Sepenuh Hati". Selain itu staf Perpustakaan selalu melakukan evaluasi setiap awal bulan. Dukungan dari lembaga juga telah diberikan untuk meningkatkan kompetensi petugas perpustakaan melalui Diklat Layanan Prima kepada seluruh staf layanan jasa di Kebun Raya Bogor. Diklat dilakukan untuk meningkatkan performa layanan di seluruh unit jasa dan layanan informasi di Kebun Raya Bogor.

#### Kesimpulan

Responden yang menyatakan baik tentang fasilitas dan kenyamanan ruang sebanyak 76 persen. Hal ini dimungkinkan karena sarana dan prasarana yang telah tersedia di Perpustakaan KRB sudah cukup memenuhi keinginan pemustaka. Sebanyak 69 persen dari

total responden sudah dapat menggunakan buku tamu elektronik dengan mudah. Mengenai jam kunjungan di perpustakaan, responden yang menyatakan baik sebanyak 73 persen, artinya jam kunjungan sudah sesuai dengan harapan pemustaka Perpustakaan. Pemustaka yang menyatakan bahwa koleksi perpustakaan kurang sebanyak 18 orang, Hal ini dikarenakan sejak tahun 2011 sampai dengan tahun 2012, Perpustakaan tidak mendapat dana untuk pembelian buku luar negeri. Sedangkan responden yang menyatakan layanan staf perpustakaan kepada pemustaka baik berjumlah 85 orang, yang menyatakan istimewa 30 orang.

Dari hasil analisis kepuasan pemustaka di atas maka dapat disimpulkan bahwa, secara umum pemustaka merasa puas dengan layanan Perpustakaan KRB. Namun masih perlu

ditingkatkan jumlah dan jenis koleksinya, serta terus dilakukan peningkatan kompetensi petugas perpustakaan baik melalui diklat, magang maupun pendidikan yang lebih tinggi. Dengan demikian petugas perpustakaan akan semakin profesional dalam melayani kebutuhan pemustaka.

#### **Daftar Pustaka:**

- Melcalf, Keyes D. (1965) *Planning academic and research library building*. New York: McGraw-Hill.
- Tjitropranoto, Prabowo (1992) Sistem Pembinaan Perpustakaan Khusus dan Masalahnya. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* vol. 1 no. 1. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Sulistyo-Basuki (1991) *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.